从"地心说"到"日心说"*
——从以图书馆为中心到以用户为中心的转型变革

■ 初景利[1,2]　秦小燕[1,2,3]
[1] 中国科学院文献情报中心　北京 100190　[2] 中国科学院大学经济与管理学院　北京 100190
[3] 北京航空航天大学图书馆　北京 100191

摘要：[**目的/意义**]总结探讨以用户为中心的图书馆服务的基本涵义与理论体系，推动将"以用户为中心"作为图书馆服务的基本准则。[**方法/过程**]借用天文学的"地心说"和"日心说"理论，从以用户为中心的理念、践行以用户为中心、提升用户服务能力 3 个维度，阐述和论证从"以图书馆为中心"到"以用户为中心"在图书馆生存和发展中的重要地位和重要意义。[**结果/结论**]必须以用户需求为导向，确立从以图书馆为中心到以用户为中心的转型变革，构建图书馆的核心能力，构建与用户需求的变化相适应的新型服务能力体系。

关键词：图书馆　用户服务　新型服务能力　以用户为中心
分类号：G252
DOI：10. 13266/j. issn. 0252 –3116. 2018. 13. 001

图书馆作为人类社会文化活动的有机组成部分，其发展理念和管理模式与特定的社会环境、价值观念和文化形态有着密切联系。随着时代发展与信息环境变迁，尤其是近年来大数据、云计算、人工智能、物联网等技术的影响和冲击，社会对图书馆的要求、用户对图书馆的期望发生了根本性变化[1]。用户是图书馆存在的根本，无论时代如何变化，图书馆最为核心、最为关键的价值，是要体现以用户为中心，在国外被称为"以用户为中心的革命"[2]。只有确立以用户为中心的服务理念并加以践行，真正以用户需求为导向，图书馆才能与时俱进，适应不断变化的新环境，图书馆的社会价值才能得以不断拓展与深化。以用户为中心，是图书馆立馆之本、发展之基。从以图书馆为中心到以用户为中心，是图书馆转型变革的关键。

1　以用户为中心的理念

1.1　确立以用户为中心的基本准则

图书馆的本质，就现实而言，是其所有社会关系的总和[3]。1931 年，阮冈纳赞提出《图书馆学五定律》，深刻阐述了图书馆存在和发展的宗旨[4]。纵观历史发展，作为社会知识交流机构，图书馆一直都在通过不断调整和改变自己来适应社会发展需要、求得生存、实现价值，图书馆发展所围绕的核心就是用户与服务。以用户为中心的基本准则主要体现在两个方面：其一是用户第一。对于图书馆来讲，用户是图书馆存在的根本意义所在，用户既包括到馆的读者，也包括不到馆但利用图书馆资源和服务的用户，还包括参与图书馆一切活动的其他群体。用户越多，越能体现图书馆的服务价值。在新的业态环境下，图书馆应该树立"泛在用户"的新理念，用户无时不在、无处不在，要善于挖掘用户、发现用户，只要对图书馆及其服务有需求，都要纳入用户范畴，都作为图书馆的服务对象。其二是服务至上。为用户提供服务是图书馆发展的根本使命所在，包括传统的服务和各种新型服务。图书馆一切工作的出发点和归宿就是挖掘和分析用户的需求，围绕用户需求提供服务。图书馆好与不好，根本上取决于服务好与不好。在新的业态环境下，图书馆应树立"泛在服务"的新理念，利用一切手段为用户提供各种各样的服务，充分满足用户对文献、数据、信息、知识和智慧的需求。

因此，以用户为中心是图书馆服务的基本准则，"用户第一、服务至上"是以用户为中心的基本内涵。

* 本文系国家社会科学基金重点项目"新型出版模式对学术图书馆的影响研究"（项目编号：15ATQ001）研究成果之一。
作者简介：初景利（ORCID：0000 –0003 –0723 –3985），期刊出版运营总监，图书情报与档案管理系主任，教授，博士生导师；秦小燕（ORCID：0000 –0002 –8177 –0255），馆长助理，博士研究生，通讯作者，E-mail：qinxiaoyan@buaa. edu. cn。
收稿日期：2018 –02 –25　本文起止页码：5 –10　本文责任编辑：易飞

西方有一种理念“用户就是上帝”,把用户置于至高无上的地位。我国常说“用户第一,服务至上”,这不仅仅是个口号,更应该成为指导图书馆各项工作的基本指南。做到“急用户之所急,想用户之所想”,了解用户的疑惑、困难与问题,想方设法、全力以赴去帮助用户解决问题。在为用户提供服务的过程中,要体现出用户的高度参与和交互,使用户感受到自己的地位和价值,充分满足用户的需求,从而也实现图书馆自身的价值和作为。

1.2 了解用户需求与行为变化

以用户为中心,就需要关注用户需求和行为的变化,从而做出及时调整和应对。随着信息环境的变迁,图书馆用户的需求以及由需求所表现的行为呈现出多样化与复杂化的特征,主要表现以下几个方面:①信息获取的多源性。物理图书馆、甚至图书馆门户网站不再是用户获取信息的唯一途径,因而到馆读者趋于减少。为此,图书馆应通过大力建设数字图书馆、移动图书馆、智慧图书馆等,为读者提供更多元、更便捷、更个性、更有效的信息获取途径。②信息平台的依赖性。用户往往将搜索引擎作为惯以利用的首选工具,十分依赖社交网络等各类信息平台。因此,图书馆应进一步加强“两微”(微博、微信)、“一端”(客户端)的建设,将图书馆的资源和服务向搜索引擎开放,向社交网络平台延伸。③需求满足的即时性。用户希望方便、快捷、一站式、随时随地获取最新、最相关的信息,能即时满足自己的需求,不希望有时滞。因此,图书馆需要不断优化服务方式,不断加强技术手段的应用,不断提升服务效率和效果。④需求过程的嵌入性。用户追求所需信息的即得性、信息查询与科研或学习过程的连贯性。因此,图书馆的服务应有机嵌入到用户教学、科研、管理、学习等全过程,高效集成地管理各类信息,加强对学术管理工具的应用。⑤信息利用的知识性。对于用户而言,其信息需求的本质是获取信息所隐含的知识,用户利用信息主要是利用其中的知识。因此,图书馆提供服务的内容需要从文献服务、信息服务发展为知识服务,通过对知识的挖掘、分析和关联,帮助用户从信息中发现知识。

1.3 图书馆要因应而变

信息技术的持续进步与广泛应用,使得信息环境发生了巨大变化,网络无处不在、资源普遍数字化,用户对图书馆需求的内容和方式也随之改变,用户与物理图书馆之间的距离越来越远,传统图书馆服务受到直接影响和巨大冲击。不仅如此,作为图书馆上游的出版领域,也在经历着巨大的变化,越来越多的资源以开放获取的形式存在,读者无需购买即可免费享用。在此环境下,社会对图书馆的期望不再停留于传统认知,而是期待图书馆不断创新与开拓,因而必须颠覆以物理图书馆为中心的理论基础,重新定义什么是图书馆[5]。多年来,图书馆一直以图书馆为中心提供服务,强调馆舍、馆藏量,强调资源经费、到馆人数,强调图书馆是服务一线,只为到馆的用户提供服务,从而将图书馆的服务能力和边界禁锢于有限的空间和资源范围,不能充分满足用户需求,也不利于图书馆的生存发展。由于信息技术的广泛应用和信息环境的重大变化,图书馆必须转变思维模式和行为方式,以用户为中心,以需求为中心,以服务为中心,用户在哪里,服务就在哪里,超越图书馆的围墙,打破传统的服务范式,从“以图书馆为中心”转变为“以用户为中心”,以用户的需求为导向,充分挖掘和利用各方面的资源和能力来满足用户的需要。

借用天文学上的“地心说”和“日心说”,可以恰如其分地表明两种不同的理念与变化。托勒密时代认为,地球处于宇宙中心静止不动,地球是宇宙中心,太阳围绕着地球转。这后来被科学证明是错误的理论。而哥白尼提出的“日心说”认为,太阳是不动的,而且在宇宙中心,地球以及其他行星都一起围绕太阳做圆周运动。“日心说”有力地打破了长期以来居于宗教统治地位的“地心说”,实现了天文学的根本变革。如果说以图书馆为中心相当于“地心说”,则以用户为中心相当于“日心说”,那么,从“地心说”到“日心说”,才真正确立科学正确的图书馆基本理论和用户观。国外学者2000年就提出了图书馆理论上存在的“地心说”和“日心说”[6],张晓林教授也曾对图书馆的“地心说”和“日心说”有所论及[7],但这样一种认识上的变化和理论上的确立,始终没有得到应有的重视。如果说图书馆转型变革的关键是什么,那一定是从“地心说”(以图书馆为中心)到“日心说”(以用户为中心)。这既需要理论,也需要践行。

2 践行以用户为中心

2.1 直面图书馆服务的新挑战

毋庸置疑,图书馆的服务环境正面临着激烈的竞争和挑战。商业领域的搜索引擎和知识挖掘工具以其强大的功能不断冲击着图书馆作为文献信息中心的地位,图书馆的存在价值和社会功能受到质疑。图书馆要想在竞争中立于不败之地,图书馆的业务和服务能

力急需转型，需要重新思考自身的优势和核心竞争力，需要从传统图书馆员的职业形象中摆脱出来，不断增强自身服务能力，使其具有不可替代性。图书馆的核心能力，必须随着时代发展而不断变迁，从最初的文献采集、分类编目，到后来的参考咨询、学科服务，再到未来的智库研究与智慧服务[8]，紧密围绕如何更有效解决用户问题而不断调整。图书馆的核心能力一定是知识服务能力，图书馆员能够运用知识和智慧为用户提供解决方案。

2.2 挖掘和获取用户需求

“以用户为中心”最直接的出发点是“以用户需求为中心”，如果单纯凭借图书馆员自身对用户的片面性认知、甚至想象和揣测，来决定服务内容和服务方式，一定是片面的、盲目的。“以用户为中心”的核心是强调用户体验，为了提高用户体验的满意度，首要任务就是不断挖掘和获取用户需求，分析用户的现实和潜在需求。传统的了解用户需求的主要途径，主要是举办年终用户座谈会、设立现场意见箱或网上意见箱、发放用户调查表等，为用户提供表达自我诉求、提出资源需求、反馈服务评价等途径。信息化时代为获取用户需求提供了更为多元的新方式，一方面馆员可以融入用户所处的虚拟社区，嵌入用户信息利用全过程，通过微信、朋友圈、QQ 群等社交媒体新技术，与用户时刻保持密切联系，随时随地掌握用户需求；另一方面，利用数据挖掘技术，对用户日志等图书馆服务的相关数据进行分析，从用户的日常行为中发现和揭示用户的现实需求和潜在需求。

以上途径固然都很重要，但也存在一定的局限性，因为所征询的用户意见和建议，往往是简单的、表象的，并不一定能代表用户完整、真实的需求。透过用户的简单需求了解需求背后的深层次原因，挖掘并激发用户潜在的需求，甚至超越、引领用户需求，才是图书馆追求的最高目标。美国苹果公司创始人乔布斯的用户需求观是：“消费者自己不知道自己想要什么，直到我们拿出自己的产品，他们就发现，这是我要的东西。”[9]乔布斯高度重视用户体验，运用知识和智慧，去感知、预见和挖掘用户需求，把科技与用户需求完美结合，通过将用户需求转化为产品，来激发用户真正的需求，这是值得图书馆借鉴的最为关键的用户需求认知。目前，图书馆用户面临的主要问题一是不知道自己的真正需求是什么，同时也不能将需求有效地表达出来；二是不知道图书馆能为自己提供什么。这样的信息不对称，要求图书馆要善于判断、分析和挖掘用户的潜在需求，并通过调整图书馆的服务和业务体系来适应用户需求的变化。

2.3 加快图书馆业务体系的转变

2.3.1 加快图书馆业务重心的转变　图书馆应该以更加积极的心态主动变革，从以下 4 方面加快业务重心的转变：①从重视资源建设，到更加重视用户服务。资源是图书馆存在的基础和提供服务的保障，但在一定的资源保障前提下，应该更加重视将资源的价值传递给用户，将资源的潜力转化为用户服务的能力，这是体现图书馆能力和价值的根本。资源是有限的，而服务是无限的，没有任何一个图书馆可以穷尽所有资源，然而可以开展的服务具有很大的空间，服务能力具有不可替代性，是图书馆的核心竞争力。②从重视用户的到馆服务，到更加重视融入用户一线的个性化服务。到馆服务再温馨、再周到、再完备，已经不能充分满足新信息时代的用户需求，而要更加重视到用户现场、融入用户过程、嵌入用户环境的服务。③从重视文献服务和一般的信息服务，到更加重视知识服务。早在 20 世纪 90 年代，张晓林教授就提出新世纪图书情报工作核心能力应定位于知识服务[10]。知识服务具有不同的层面、不同的内容和不同的模式。应在学科服务、情报服务的基础上，加快智能技术的引进和应用，推动图书馆服务的智能化和智慧化，将图书馆员智慧与智能技术更好地结合，为用户提供更有深度、更加智能的服务。④从重视满足用户显性需求的服务，到更加重视对用户隐性需求的研究和服务。显性需求是用户表达出来的需求，比较容易满足。而隐性需求往往是潜在的、未被挖掘和发现的需求，满足的难度更大，但价值更大，意义更大。我们对用户隐性需求的认识还远远不够，需要加强研究，并加强基于隐性需求基础上的服务。

2.3.2 重新认识图书馆发展要素的关系　图书馆的发展由很多要素构成：资源、服务、空间、技术、管理等等。如何认识新的环境下图书馆发展各要素及其相互之间的关系，将影响图书馆的工作重点与投入结构。中山大学图书馆程焕文馆长认为“资源为王、服务为妃、技术为婢”[11]，强调资源的主体和主导地位，而服务和技术处于从属和支配地位。事实上，任何一个图书馆，其资源保障能力都是有限的，对服务和技术的要求越来越高。因此，对图书馆发展要素的关系需要有新的认识，那就是：需求为本，资源为基，技术为翼，服务为王。首先，资源、技术、服务均源于需求，离开用户需求，一切工作都没有意义，需求是图书馆其他各种要

素依存的本原和根本；资源是图书馆存在的基础和根基，具有基础性和支撑性的作用，没有资源，服务也就无从谈起；技术对图书馆发展的推动作用是不可替代的，纵有再好的理念，没有技术的驱动只能是空中楼阁，技术犹如双翼，会帮助图书馆飞得更高、飞得更远；服务是图书馆的本质属性，图书馆的服务一定基于需求，资源和技术都是通过服务来发生作用，对服务怎么强调都不过分。图书馆好与不好，最终通过服务来衡量。服务在图书馆的各要素中具有至高无上的地位。

传统认知中的基本理念是“资源决定服务，服务决定需求”，图书馆有什么样的资源，就提供基于现有馆藏资源的服务，如流通阅览、检索查新、参考咨询、馆际互借等，读者的需求也受限于图书馆所能提供的资源和服务。图书馆发展到今天，必须确立新的理念：需求决定服务，服务决定资源。用户需要什么，图书馆就提供什么服务，图书馆服务必须契合用户的需求。而提供什么样的服务将决定图书馆需要什么样的资源，图书馆的资源建设必须通过采集、共享、协调等手段为用户服务提供切实的资源支撑和保障。从“资源决定服务，服务决定需求”到“需求决定服务，服务决定资源”，不是简单的语词顺序的变化，而是图书馆发展理念的根本性转变，是图书馆发展逻辑关系的重新认识，也是中国科学院文献情报中心过去十多年办馆的重要指导。进一步推演，可以认为“需求决定存在，服务决定成败”，用户需求是图书馆存在的前提，用户有需求，图书馆就一定存在；而真正决定图书馆成败的是服务，服务决定着为用户解决问题的能力和水平。对图书馆的评价根本上是对服务的评价。围绕用户需求，图书馆需要合理配置经费，规划馆舍空间，挖掘资源价值，充分利用技术和人才，保障图书馆的信息组织、管理协调以及用户服务。所有这些因素，最终都落实在服务上，服务代表了图书馆的能力和实力。

2.3.3 重新布局图书馆服务体系 在用户需求的驱动下，图书馆传统服务体系已不能适应现代用户的信息需求，需要重新布局。国外的一份学术报告规划设计出大学图书馆服务的四大模块[12]：首先是到馆服务。包括参考咨询、读者培训、提供学习场所等等，主要是利用图书馆馆舍和空间的服务，是图书馆最基础、最传统的服务。其次是网络服务。包括借助于数字图书馆所提供的实时参考咨询、移动服务、数据库检索等。我们对图书馆服务的基本认识常常局限于这两大模块，即物理图书馆和数字图书馆，然而这还不够。在此基础上，对高校图书馆而言，还需要教学支撑和科研支撑两大模块，将为教学服务和为科研服务作为图书馆服务的重点拓展领域，强调更为直接的（而不是间接的）支撑作用，配备专门的人员、团队，设立专项经费，直接嵌入用户的教学与科研活动之中。此外，在我国的用户环境中，还有一项重要的服务，就是管理支撑，利用图书馆的资源、技术与人才优势，为相关的职能部门（如人事部门、科研部门、战略规划部门、管理层等）提供决策支撑服务。智库的实质就是为管理者和决策者提供思想和行动方案[13]，这也是对图书馆提出的新的更高的要求。

我国一些高校和科研院所图书馆，已经在服务体系改革方面迈出了坚实的步伐。2015 年北京大学图书馆提出五年行动计划，对组织结构和业务布局进行了根本性变革和调整。在设置的 6 个业务部门中，其中有两个是专门针对教学和科研支撑的，即“学习支持中心”和“研究支持中心”[14]，打破了传统以资源为主导的图书馆业务组织模式，打造专业的人才团队，提供专门的用户服务。中国科学院文献情报中心在“十三五”发展重点中明确提出，“面向创新驱动发展的新需求，建立覆盖科技创新全价值链的情报研究服务体系，加强面向特定用户群的深度专业知识资源服务系统建设”[15]，充分体现了以用户需求为导向的服务模式的全新构建。

3 提升用户服务能力

3.1 建立全方位、立体化图书馆服务体系

用户服务能力是图书馆能力的综合体现。提升用户服务能力，首先需要将知识基础设施与用户动态知识应用结合起来，建立全方位、立体化的图书馆服务体系，主要围绕以下 4 个层面：

（1）不同应用场景的立体式服务。数字化、网络化、信息化环境下，强调服务的泛在化，用户在哪里，服务就在哪里。不管是在图书馆，还是科研一线，甚至虚拟社区，图书馆的服务要与用户的空间和过程有机融合，运用现代化手段，运用专业知识和技能，提供到身边、到桌面、随时随地的服务。

（2）不同用户群的个性化服务。图书馆用户群体非常复杂。不同的用户群，不同时期的用户群，以及处于不同任务阶段的用户群，其信息需求都可能有差异，应针对用户群的特定需求，提供个性化、精准化的服务。

（3）不同服务手段的多元化服务。用户众多，需求无限，要想有效解决图书馆人力有限和用户需求无

限的矛盾，需要加大对新技术的开发与应用，通过平台、工具的运用，提供包括查询、借阅、传递、培训、咨询、情报等满足不同需求的服务，不断提升服务水平和服务效率。

（4）不同服务深度的分层服务。术业有专攻，图书馆服务也是如此，合理调整组织结构，配备馆员队伍，有步骤有重点地开展基于不同需求层次的分层服务，构建从数据到信息、到情报、再到解决方案的新型知识服务模式，是提升图书馆显示度、贡献度和影响力的关键。

3.2 提供动态、创新、增值的服务

用户的需求往往是多变的、动态的。图书馆要审时度势，持续性进行前瞻性规划和未来战略部署，动态调整业务布局和能力结构，积极运用或开发新的技术，不断适应由用户驱动的各种需求。首先，提升馆员能力，除了知识和技能，要特别注重情商的培养。图书馆员的情商高低一定程度上决定服务水平的高低。其次，提升用户能力，帮助用户提高信息素养、媒体素养、数据素养等适应时代发展的相关能力。另外，通过制定服务章程和服务政策，来保障和评价服务水平，确立服务的职业精神，面对新环境、新需求、新技术，能够保持持续学习，不断提升服务能力。

为了提供动态、创新、增值的服务，需要构建新的图书馆业务范式。从以图书馆为中心走向以用户为中心，从以资源为中心走向以服务为中心，从简单粗放型走向深入精细型，从用户走进图书馆走向馆员走到用户身边，从人力密集型走向智力密集型。图书馆服务的评价标准也要重新确立。以往，我们更多地关注馆舍面积、馆藏体量、经费数量、用户数量等，这些标准是基于传统图书馆的“输入”特征而设立的。而新的环境下，图书馆不仅要考虑“输入”，更要考虑“输出”，需要衡量投入产出比，需要评价成本效益。因而，图书馆的服务水平和服务效果是评价一个图书馆的最重要的指标。2017 年我国公共图书馆的评估标准中“服务效能”占很大的评估比重，显示出对图书馆服务能力和服务效益的重视程度[16]。

3.3 构建面向未来的图书馆核心能力

图书馆和图书馆员的核心能力对于确立图书馆员职业形象、提升用户满意度至关重要。以往，图书馆员入职资格门槛低，大部分馆员学历不高，图书馆员通常被视为文献工作者。如今，图书馆员的职业资格准入条件不断提升，对其学历、能力都提出相应要求，不但需要具备学科专长、而且应有情报分析能力、信息工具运用能力。因而，新一代图书馆的核心能力体现在：分析、挖掘、激发并满足用户需求的能力；将文献资源转化为知识情报与智慧的能力；将现有知识转变为满足和超越用户显性、隐性需求的能力；直接参与用户过程并作为合作者的能力；智能、智慧并创造性解决用户问题的能力。通过能力提升，不断发挥图书馆员的价值和作用，推动图书馆从知识的宝库转化为知识的喷泉，将资源宝库的价值变为用户服务的能力。图书馆最终的服务能力将体现在智慧服务的能力上。所谓智慧服务，就是要发挥图书馆员的主观能动性和创新创造力，充分运用智能技术，为用户提供高附加值的问题解决方案。中山大学图书馆的馆训“智慧与服务”，也体现了这一深刻内涵。

未来的图书馆员，其主体将是情报研究与知识服务人员，无论在现实交流环境还是虚拟知识空间中都将扮演主要角色，与用户建立密切联系，与用户进行深度合作，其专家角色得到凸显。图书馆员将成为学术交流生态系统中的主导者，全面参与社会生活与知识创新过程，关注政府、企业、公众等一切利益相关者所关注的问题，主导、引导和推动学术生态的良性发展。

4 结语

随着时代发展，用户所处的信息环境发生根本性变化，图书馆必须因应而变，保持对用户需求的高度敏感性，动态适应用户信息行为的变化，做好未来战略规划。所有这一切，根本性问题就是要从以图书馆为中心（地心说）的错误认知中摆脱出来，走向真正科学的理论——以用户为中心（日心说）。为此，图书馆的服务模式与服务机制需要根本性转变，通过激发用户需求，激发馆员能力，形成服务过程的良性互动。探索确立一种新的图书馆机制，推动图书馆从场所到功能的转化。其核心是能否确立以用户为中心的服务理念并加以践行。同时必须提升图书馆服务能力与核心竞争力。图书馆的核心竞争力不在资源，而是服务，更重要的在于知识服务。服务是图书馆的立馆之本，发展之基，创新之源，生存之路。图书馆如果不能把服务做好，就失去了存在的依据和发展的机会，也不可能有更好的未来。当今时代，服务被赋予了更多新的内涵，需要我们不断去适应用户需求的变化，不断提升服务水平，构建以学科服务、数据服务、智库服务、智慧服务为核心的新型服务能力体系，加快以图书馆为中心到以用户为中心的转型变革。

参考文献：

[1] BECKER S A, CUMMINS M, DAVIS A, et al. NMC horizon report: 2017 library edition[R/OL]. [2017-12-20]. https://www.learntechlib.org/p/182005/.
[2] NAHL D. The user-centered revolution. Encyclopedia of library and information science[M]. NewYork: Dekker, 2003:3028-3041.
[3] 徐跃权.论图书馆本质的哲学解构与建构[J].中国图书馆学报,2010,36(5):23-33.
[4] 阮冈纳赞. 图书馆学五定律[M]. 北京:书目文献出版社,1988.
[5] 张露萌. 初景利:重新定义图书馆[J]. 魅力中国, 2015(43): 34-35.
[6] FERGUSON C. "Shaking the conceptional foundations," too: integrating research and technology support for the next generation of information service[J]. College and research libraries 2000, 61(4): 300-311.
[7] 张晓林.颠覆数字图书馆的大趋势[J].中国图书馆学报,2011,37(5):4-12.
[8] 初景利,唐果媛.图书馆与智库[J].图书情报工作, 2018,62(1):46-53.
[9] 张意源. 乔布斯谈创新[M]. 深圳:海天出版社, 2011.
[10] 张晓林.走向知识服务:寻找新世纪图书情报工作的生长点[J].中国图书馆学报,2000(5):30-35.
[11] 程焕文. 资源为王,服务为妃,技术为婢[EB/OL].[2017-12-15]. http://blog.sina.com.cn/s/blog_4978019f0100hjob.html.
[12] BOARD E A. Redefining the academic library: managing the migration to digital information services[R]. Washington, DC: PowerPoint presentation, Advisory Board Company, 2011.
[13] 李国强,徐蕴峰. 学习习近平"智库观",推动中国智库建设健康发展[J].智库理论与实践,2017(2):1-10.
[14] 北京大学图书馆组织结构[EB/OL]. [2017-12-20]. http://www.lib.pku.edu.cn/portal/cn/bggk/zuzhijigou.
[15] 黄向阳,张智雄,刘细文,等.中国科学院文献情报中心"十三五"发展重点[J].数字图书馆论坛,2016(11):21-26.
[16] 柯平, 刘旭青, 柴赟.省级公共图书馆评估标准解读[J].图书馆, 2017 (6) :1-7, 13.

作者贡献说明：

初景利:确立研究命题,提供主要思想内容,修改定稿;
秦小燕:查找补充资料,梳理成文。

From "Geocentric Theory" to "Heliocentric Theory"
——The Transformation from Library-centered to User-centered

Chu Jingli[1,2]　Qin Xiaoyan[1,2,3]
[1] National Science Library, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100190
[2] School of Economics and Management, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100190
[3] Beijing Beihang University Library, Beijing 100191

Abstract: [**Purpose/significance**] The basic meanings and conception framework of user-centered library service are summarized and discussed, to promote user-centeredness as the fundamental principle of library service. [**Method/process**] Imitating the heliocentric theory and geocentric theory in the astronomy, the place and function of "user" and "service" in the survival and development of libraries are expounded and analyzed from user-centered idea, user-centered practice, and strengthening user service capability. [**Result/conclusion**] The user-centered library service idea must be established and practiced. Meanwhile, library service capability and core competitive force must be improved. The core competitive force is not resource, but service, even more knowledge service. Service is the foundation of the founding, cornerstone of development, origin of innovation, and path of survival for a library.

Keywords: library　user service　new service capability　user-centeredness